

Parametrii de calitate la furnizarea serviciului de televiziune trimestrii 2015

| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea parametrilor măsurată |
|---|----------------------|--------------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* (CATV, Satelit, MMDS, IpTV) | | |
| 1.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | Max. 14 zile | 12 zile |
| 1.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | Max. 21 zile | 25 zile |
| 1.3. rata cererilor soluționate în termenul convenit ¹ , % | Min. 98% | 69% |
| 2. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| 2.1. rata reclamațiilor înregistrate per utilizator final, % | — | 0,12% |
| 3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali | | |
| 3.1. 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 21 zile | 23 zile |
| 3.2. 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 30 zile | 28 zile |
| 3.3. rata reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min. 95% | 98,6% |
| 4. Frecvența reclamației deranjamentelor | | |
| 4.1. rata reclamației deranjamentelor, % | — | 0,019% |
| 5. Termenul de remediere deranjamentelor** | | |
| 5.1. 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 ore | 13:29 ore |
| 5.2. 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 48 ore | 17:20 ore |
| 5.3. rata deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min. 95% | 97,5% |
| 6. Reclamația taxării serviciilor | | |
| 6.1. rata reclamației taxării servicii, % | 1% | 0,029% |

Legenda:

*Termenul necesar pentru furnizarea serviciului—reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului. ¹Nu sunt luate în considerare cazurile în care utilizatorul final a amânat timpul de instalare.

**Termenul de remediere deranjamentelor – reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.